

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：第一課

105年12月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		12月12日	12月12日	12月14日	12月21日	12月27日
時 分		10:28	13:02	10:00	11:25	14:22
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	105	112	102	118	115
	使 用 人 員	梁毓純	賴好榛	黃月娥	卓榮淙	張妙雅
	接 電 話 人 員	梁毓純	賴好榛	黃月娥	卓榮淙	張妙雅
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(10%)	10	10	10	10	10
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務！(15%)	12	13	13	12	12
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	7	8	9	8	8
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	13	13	14	12	12
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	13	14	14	13	13
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	18	18	19	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)	8	9	10	8	8
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	4	5	5	5	5
考 核 總 分		85	90	94	86	86
考 核 結 果 說 明						
附記： 一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。 二、本表陳核後送交研考彙整。						

測試主管

秘書

主任

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：第二課

105年12月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		12月12日	12月13日	12月14日	12月27日	12月27日
時 分		15:37	16:29	10:02	08:15	09:12
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	207	211	203	222	218
	使 用 人 員	劉奕男	林家丞	江世宏	蕭誠遠	莊世滄
	接 電 話 人 員	劉奕男	林家丞	江世宏	蕭誠遠	莊世滄
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(10%)	10	10	10	10	10
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務！(15%)	14	14	13	13	13
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	8	8	8	8	8
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	13	13	13	13	12
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	13	13	13	13	13
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	18	17	17	18	17
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)	8	8	8	8	8
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分		89	88	87	88	86
考 核 結 果 說 明						
附記： 一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。 二、本表陳核後送交研考彙整。						

測試主管

秘書

主任

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：第三課

105年12月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		12月13日	12月14日	12月21日	12月22日	12月27日
時 分		14:31	08:52	15:04	10:13	15:48
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	302	303	302	306	308
	使 用 人 員	謝美演	賴真緯	江忠欣	伍尚美	吳增秋
	接 電 話 人 員	謝美演	賴真緯	江忠欣	伍尚美	吳增秋
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(10%)	10	10	10	10	10
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務！(15%)	13	13	14	13	13
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	7	7	8	7	7
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	12	13	14	12	13
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	13	13	14	13	13
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	17	17	18	17	17
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)	7	8	9	8	8
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分		84	86	92	85	86
考 核 結 果 說 明						
附記： 一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。 二、本表陳核後送交研考彙整。						

測試主管

秘書

主任

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：第四課

105年12月

日期時間		1	2	3	4	5
編號		1	2	3	4	5
月 日		12月12日	12月13日	12月14日	12月22日	12月27日
時 分		15:47	09:14	10:58	14:12	11:51
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	402	403	407	409	405
	使 用 人 員	陳招螢	陳宜萱	黃豈弘	錢麗芳	賴美員
	接 電 話 人 員	陳招螢	陳宜萱	黃豈弘	錢麗芳	賴美員
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(10%)	10	10	10	10	10
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務！(15%)	14	13	14	14	14
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	8	7	8	8	8
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	14	12	13	14	13
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	14	12	13	13	14
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	18	17	18	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)	8	7	8	8	8
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分		91	83	89	90	90
考 核 結 果 說 明						
附記： 一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。 二、本表陳核後送交研考彙整。						

測試主管

秘書

主任

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：資訊課

105年12月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
月 日		12月12日	12月12日	12月22日	12月27日	12月27日
時 分		09:58	10:08	11:26	08:51	10:42
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	502	506	503	503	507
	使 用 人 員	蕭宛余	顧珮蓁	林釗湧	黎俊彥	洪選
	接 電 話 人 員	蕭宛余	顧珮蓁	林釗湧	黎俊彥	洪選
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？(10%)	10	10	10	10	10
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務！(15%)	13	13	12	14	13
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	8	8	7	8	8
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	13	13	12	14	13
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	13	13	13	14	13
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	17	18	17	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語？(10%)	8	8	7	9	8
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？(20%)	5	5	4	5	5
考 核 總 分		87	88	82	92	88
考 核 結 果 說 明						
附記： 一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。 二、本表陳核後送交研考彙整。						

測試主管

秘書

主任